1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

	Fecha: Abril 8 de 2014
	Duración: 10 horas
Modalidad de formación: Virtual	
NORMA DE COMPETENCIA	
CODIGO: 260201017	**DENOMINACION:** Servir a los clientes de acuerdo a los estándares establecidos
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
CODIGO:	**DENOMINACION:** Aplicar normas de etiqueta y protocolo al comer.

2. PRESENTACIÓN

Desde que el bebé empieza a comer es bueno establecer una rutina e ir enseñando paulatinamente los modales. De esta forma, las buenas costumbres formarán parte de nuestra rutina diaria y luego no deberemos luchar por erradicar comportamientos indeseados.
Enseñar a los niños a utilizar los cubiertos, la servilleta y a comer "como corresponde" no es un mero capricho de los padres.
Culturalmente, estamos regidos por una serie de pautas que debemos respetar como parte de nuestro grupo social y aprender a manejarnos en determinadas situaciones es parte de nuestro "ser social". Por esta razón, aunque en casa nos manejemos con cierta "libertad" es importante enseñarles a los niños estas reglas básicas de educación en la mesa. Es una cuestión social.
En esta semana los invito a desarrollar las actividades planteadas en esta guía para afianzar los conocimientos del material de aprendizaje.

3. ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1:

Descripción:
Observe el video dando clic en el siguiente enlace Http://www.youtube.com/watch?v=8kEByFx0FkI, al igual que las imágenes que aquí aparecen.
Elabore una entrada en el foro en la que usted responda las siguientes preguntas:

Participe en el foro temático de la semana 4 respondiendo las siguientes preguntas:
¿Cuáles son las actitudes de los comensales en la mesa?
¿Considera usted que la etiqueta y el protocolo son importantes al momento de comer? ¿Por qué?

Ambiente(s) requerido: Virtual, mediante la plataforma Blackboard 9.1

Material (es) requerido: Guía de aprendizaje, foros o tableros de discusión, wikis, blogs, seguimiento, comunicación, trabajo colaborativo, grupos

Instructor (es): Renata Laura Verónica Navarro Kreutzer

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2: Participación en la Wiki Semana 4

Descripción: Una Wiki es un espacio de trabajo colaborativo.
En esta oportunidad Ud. deberá elaborar una presentación creativa de los tipos de montajes de una mesa en prezi teniendo presente la información del material de apoyo, a su vez compartir el enlace como una entrada en la Wiki. **Material de apoyo : http://gastronomia.laverdad.es/preguntas/cocina-general/cuales-son-tipos-montaje--3958.html**

Ambiente(s) requerido: Virtual, mediante la plataforma Blackboard 9.1

Material (es) requerido: Prezi, TIC de la información, material de apoyo.

Instructor (es): Renata Laura Verónica Navarro Kreutzer

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3: Participación en el Blog

Descripción: Con base en la presentación hecha por el instructor usted deberá crear un blog en Blogger. La primera entrada de su Blog es un escrito corto donde mencione las pautas a tener en cuenta las normas de etiqueta y protocolo a seguir en una mesa. Deberá compartir con sus compañeros el enlace URL al blog.
Presentación:
http://prezi.com/g8kinulfhobm/?utm_campaign=share&utm_medium=copy

Ambiente(s) requerido: Virtual, mediante la plataforma Blackboard 9.1

Material (es) requerido: Blogger, TIC de la información, material de apoyo.

Instructor (es): Renata Laura Verónica Navarro Kreutzer

4. REFERENTES DE CONSULTA PARA ACTIVIDADES

www.prezi.com,
www.blogger.com,
Qué es una Wiki: http://www.youtube.com/watch?v=jIgk8v74IZg
http://gastronomia.laverdad.es/preguntas/cocina-general/cuales-son-tipos-montaje--3958.html

5. EVALUACION Y EVIDENCIAS

EVIDENCIA	BLOG		Wiki		Foro	
Criterios de Evaluación:	**Aplica las normas de etiqueta y protocolo al comer.**		**Utiliza apropiadamente las normas de etiqueta y protocolo al montar una mesa.**		**Analiza las actitudes de los comensales en la mesa.**	
Instrumentos de evaluación:	**Rúbrica**		**Rúbrica**		**Rúbrica**	
Tipo de evidencia	**Producto**		**Producto**		**Producto**	
Descripción de la evidencia:	**Entrada en Blog**		**URL Prezi**		**Respuesta foro**	
Forma de entrega:	**Enlace URL**		**Enlace URL**		**Participación foro**	
Fecha de entrega:	**12/04/2014**		**12/04/2014**		**12/04/2014**	

6. GLOSARIO

Urbanidad: Conjunto de Reglas que debemos observar ante la comunidad, con respeto, decoro, elegancia, tanto en nuestras acciones como palabras, vestimenta, etc. Que demuestran atención y consideración hacia los demás.
Etiqueta social: Son todas aquellas reglas del decoro que gobiernan y guían el comportamiento humano. Sugerencias que contribuyen a desarrollar en nosotros un sentido de los buenos modales, principalmente la consideración y el respeto que deben ser practicados por todos los seres humanos para poder vivir armoniosamente.
Protocolo: Normas que definen el comportamiento adecuado en un evento social de cierta formalidad. El protocolo, de esta manera, se asocia a lo que se conoce como etiqueta: vestirse de una determinada manera, respetar la puntualidad, saludar con una reverencia a una autoridad y otras cuestiones forman parte del protocolo.
Normas: es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.
Modales: son las normas de conducta que ejecutadas demuestran que una persona es correcta, educada y refinada, y que se usan para exteriorizar el respeto hacia otras personas.
Servicios en la mesa: Es tanto la vajilla y la mantelería destinada al servicio de la mesa como su disposición en ella; así como la actividad del sirviente que sirve la mesa. Está sometido a convenciones de cierta rigidez protocolaria, especialmente en los banquetes y comidas de alguna solemnidad.
Cliente: es aquella persona que recibe cierto servicio o bien, a cambio de alguna compensación monetaria o cualquier otro objeto de valor. Un cliente puede ser catalogado en dos categorías principales: como cliente final, que es el que adquiere el producto por el simple deseo de poseerlo y utilizarlo, o como cliente intermedio, que es el que compra el producto con el fin de volverlo a vender para obtener una ganancia.
Comensal: Cada una de las personas que comen en una misma mesa.

7. BIBLIOGRAFÍA/ WEBGRAFÍA

*Enciclopedia de hotelería y restaurantes. Control de alojamiento tomo 1. Acosta Alberto Jorge. Ed. Prentice hall.
* http://definicion.de/protocolo/#ixzz2yP7RiGjT
* Manual de servicio gestión de un restaurante
* Manual de buenas prácticas de manufactura
* Técnicas de etiqueta y protocolo
* Concepto de cliente » Sobre Conceptos http://sobreconceptos.com/cliente#ixzz2yP8yRiGO

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaborada por	**RENATA LAURA VERONICA NAVARRO KREUTZER**	**12/04/2014**
Validada por (par académico)		
Revisada por		